

## そもそも「経営品質」とは？

経営品質とは「顧客視点でモノを考える」ことです。商売の基本に立ち返って、顧客の目線で自社の経営活動を捉え直し、「足りないもの」、「間違っているもの」、「優れているもの」への気づきを得て、今後の活動方針を考えようという経営のツールです。

こんな方はぜひご参加を！

- 組織をもっとよくしたい、業績を向上させたいと考えている方！
- お客様満足をもっと高めたいと考えている方！

より良い経営  
について、  
一緒に  
考えましょう！



主たる対象 企業(組織)内の経営品質「推進者」

時間	受講料 当講座は全6回ですが、ご都合に応じて回ごとにご参加いただくことも可能です。*		
		【全6回参加】	【回ごとに参加】
[1回] 9:30~16:30 [2~6回] 13:30~17:00	会員	30,000円(税込)	5,000円(税込) / 回
定員	一般	42,000円(税込)	7,000円(税込) / 回
40名 <small>*先着順、定員になり次第締め切り。</small>	福島県経営品質研究会会員	36,000円(税込)	6,000円(税込) / 回

\*会員は1回目のTA分析について、1名様まで無料となります。

## 申込記入欄

枠内に必要事項を記入の上、会津若松経営品質協議会事務局までFAXにてお申込ください。

組織名			
住所	〒		
連絡先	TEL:	FAX:	
	E-mail:		
参加者	ふりがな お名前	<input type="checkbox"/> 全6回一括申込 <input type="checkbox"/> 日程ごとに個別申込(希望日に☑)	<input type="checkbox"/> 7/14 <input type="checkbox"/> 8/18 <input type="checkbox"/> 9/15 <input type="checkbox"/> 10/13 <input type="checkbox"/> 11/17 <input type="checkbox"/> 12/15
	役職		
	ふりがな お名前	<input type="checkbox"/> 全6回一括申込 <input type="checkbox"/> 日程ごとに個別申込(希望日に☑)	<input type="checkbox"/> 7/14 <input type="checkbox"/> 8/18 <input type="checkbox"/> 9/15 <input type="checkbox"/> 10/13 <input type="checkbox"/> 11/17 <input type="checkbox"/> 12/15
	役職		
	ふりがな お名前	<input type="checkbox"/> 全6回一括申込 <input type="checkbox"/> 日程ごとに個別申込(希望日に☑)	<input type="checkbox"/> 7/14 <input type="checkbox"/> 8/18 <input type="checkbox"/> 9/15 <input type="checkbox"/> 10/13 <input type="checkbox"/> 11/17 <input type="checkbox"/> 12/15
	役職		
	ふりがな お名前	<input type="checkbox"/> 全6回一括申込 <input type="checkbox"/> 日程ごとに個別申込(希望日に☑)	<input type="checkbox"/> 7/14 <input type="checkbox"/> 8/18 <input type="checkbox"/> 9/15 <input type="checkbox"/> 10/13 <input type="checkbox"/> 11/17 <input type="checkbox"/> 12/15
	役職		
	ふりがな お名前	<input type="checkbox"/> 全6回一括申込 <input type="checkbox"/> 日程ごとに個別申込(希望日に☑)	<input type="checkbox"/> 7/14 <input type="checkbox"/> 8/18 <input type="checkbox"/> 9/15 <input type="checkbox"/> 10/13 <input type="checkbox"/> 11/17 <input type="checkbox"/> 12/15
	役職		
	ふりがな お名前	<input type="checkbox"/> 全6回一括申込 <input type="checkbox"/> 日程ごとに個別申込(希望日に☑)	<input type="checkbox"/> 7/14 <input type="checkbox"/> 8/18 <input type="checkbox"/> 9/15 <input type="checkbox"/> 10/13 <input type="checkbox"/> 11/17 <input type="checkbox"/> 12/15
	役職		

お申込締め切り：7 / 7 (木)

\*同団体から、できるだけ複数名・チームでのご参加をお願いいたします。

\*参加者の欄が足りない場合はコピーしてご使用ください。 ※定員になり次第締め切らせていただきます。

### ■会津若松経営品質協議会について

会津地域の中小企業が顧客の視点に立って経営全体の質を高め、強い競争力をつけることで地域経済を活性化させることを目的に設立された団体です。各種セミナーの開催や経営品質賞の表彰等により、経営品質の普及・啓発を図っています。

会津若松経営品質協議会事務局

FAX : 0242-39-1433

会津若松市観光商工部商工課

〒965-8601 会津若松市東栄町3-46 TEL:0242-39-1252

E-mail: shoko@tw.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp

# 経営品質 基礎講座

「仕事の基本シリーズ」  
これさえやれば間違いない！

チーム参加  
推奨



令和4年 7 / 14 (木) ~ 12 / 15 (木) 【毎月1回・全6回】

会津若松経営品質協議会

# 経営品質基礎講座〈全6回〉

【仕事の基本シリーズ】これさえやれば間違いない！

## 研修の目的

本講座は、社会情勢が激変する時代の中でも、社員一丸となって新たな顧客価値の創造に取り組む組織が、「経営品質」という考え方を自社で普及・推進していくことを目的として開催します。

下記3名の方々に、各回の講師を担当していただきます。



おかもと まさあき  
**岡本 正耿 氏**

株式会社マーケティングプロモーションセンター (MPC) 代表取締役。早稲田大学院客員教授、山城経営研究所講師、日本能率協会マネジメントスクール専任講師。複数県において経営品質協議会判定委員長を務め、会津若松市でも経営品質賞委員会委員長を務める。著書に、『マーケティング実務入門』『顧客満足創発のプロセス』『ビジネスマンのためのCS入門』など多数。



おおい ちか子  
**大関 ちか子 氏**

航空会社にて客室乗務員を経験後、路線別サービスデザイン、マニュアル作成、各種教育訓練に従事。現在は人材育成コンサルタントとして、目的に応じた研修カリキュラムの提案、接客サービスコンセプト策定やサービスデザイン、現場診断と助言を行う。著書に、『チームの基本シリーズ 接客・マナーの基本』『チームの基本シリーズホスピタリティの基本』『経営品質向上テキスト』などがある。



さかもと たかし  
**坂本 崇 氏**

営業活動を行うことなく、レポートとご紹介により国内外の企業から、中堅・中小企業、行政、医療・社会福祉、学校法人など、幅広く多岐にわたる顧客先を持つ。常時、10社程度の経営・マーケティング・マネジメントコンサルティングに従事し、事業戦略コンサルティングやマネジメントコーチング、各種研修を行っており、その対象者は年間で3,000名を超える。多様な業界での知見、経験からマネジメントにおけるオープン・イノベーション（企業内外のアイデアを組み合わせ、最も価値を生み、CS・ES・財務成果をもたらす方法を考えること）を実践、その業績を拡大させている。



Day 1



## TA 分析

【講師】 岡本正耿氏

気づきを深めることによって、自分の操作可能な範囲がより広がっていき、何ものかにとらわれることから自由に感じ、考え、行動することができるようになります。ここでは気づきによる自己変容を通じて、状況に的確な対処ができるようになることを学びます。

Day 2

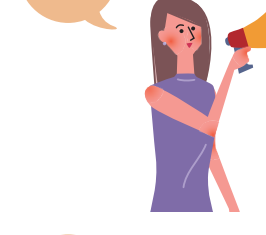


## 顧客価値の考え方

【講師】 岡本正耿氏

「うれしかった」「ありがたかった」「感動した」などといった価値を提供するというのが顧客価値の考え方です。この考え方と、従来の商品やサービスを販売するというものとの違いについて、具体的な事例を中心に検討します。

Day 3



## 効果的な会議運営、リードの仕方

【講師】 坂本崇氏

業務打ち合わせ、問題解決、アイデア発表、計画立案、業務改善など、会議の目的に応じて効果的なやり方は異なります。それぞれの会議の目的を掘り下げ、効果的にするにはどうするか考えます。

Day 4



## ホスピタリティ・マネジメント

【講師】 大関ちか子氏

従来の「親切にする」「丁寧に対する」という次元ではなく、顧客を幸せな気分にするということを使命として考えるのがホスピタリティ・マネジメントです。従来の接客との違いを検討しながら、ホスピタリティ・マネジメントのポイントを整理します。

Day 5



## 部下が自分で成長するのを支援する

【講師】 大関ちか子氏

従来の部下指導は、何をいつまでに習得させるかというものでした。新しい部下育成は、教えるよりも、部下が自分から学ぶように方向づけるものだとされています。それを互いに考えて、一緒につくりあげます。

Day 6



## プロジェクトの進め方

【講師】 坂本崇氏

日常業務とは別に、他部門のメンバーと協力して、新企画を立ち上げたり、変革をする場合にはプロジェクト・マネジメントというやり方が必要です。具体的な事例を前提に、プロジェクト・マネジメントの進め方を掘り下げます。

## スケジュール

回	開催日	時間	会場
1	令和4年 7月14日 (木)	9:30~16:30	アピオスペース 〒965-0059 会津若松市インター西90
2	令和4年 8月18日 (木)	13:30~17:00	アルテマイスター 株式会社保志／本社(門田敷地内施設) 〒965-0844 会津若松市門田町一ノ堰村東40
3	令和4年 9月15日 (木)	13:30~17:00	
4	令和4年 10月13日 (木)	13:30~17:00	
5	令和4年 11月17日 (木)	13:30~17:00	
6	令和4年 12月15日 (木)	13:30~17:00	

## 前年度の受講者アンケート

- ・自己分析ができ、自分を知れた。面白かった。
- ・チームワークの重要性を再認識できた。
- ・テキストが分かりやすく、現場でも活用できる。
- ・普段の仕事を、よりやりがいをもって実行できそう。
- ・どんどん意見を出していくようにしたい。
- ・状態を理解して広い視野で仕事を考えるようになった。
- ・主体的にコミュニケーションを取れるようになった。
- ・論理的な考えを意識するようになった。
- ・今後もお客様やメンバーがどう思っているのか、どう考えているのかを1番にやっというと思う
- ・迷った時、「顧客視点でモノを考える」という基本に立ち返られる研修となった。
- ・リーダー職に活かしていきながら、今より良い職場環境や、チームを作っていきたい。

